



Te conecta a lo que quieres.

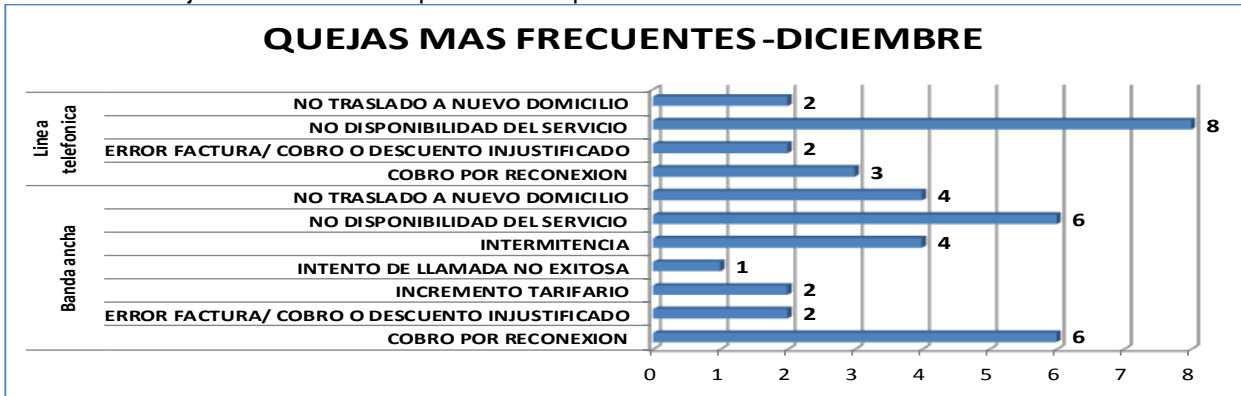
AREA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Informe correspondiente al mes de Diciembre de 2018, en relación a la calidad en la atención del usuario de la ERT ESP, dando cumplimiento a la Resolución 5111 de 2017 - **ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN.**

2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.



2.1.25.7.2 Para las oficinas físicas - 2.1.25.7.3 Para la línea telefónica.

INDICADORES RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2018											
MES	LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO						OFICINAS FISICAS				MEDIOS DE DIVULGACION
	PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		
	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	
ENE	95%	95%	86%	80%	5%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
FEB	96%	95%	81%	80%	4%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
MAR	99%	95%	86%	80%	4%	5%	99%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
ABR	95%	95%	87%	80%	4%	5%	100%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
MAY	95%	95%	85%	80%	4%	5%	90%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
JUN	97%	95%	81%	80%	3%	5%	89%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
JUL	97%	95%	83%	80%	3%	5%	93%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
AGO	97%	95%	80%	80%	3%	5%	93%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
SEP	98%	95%	80%	80%	2%	5%	92%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
OCT	96%	95%	80%	80%	4%	5%	95%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
NOV	97%	95%	89%	80%	3%	5%	91%	80%	0%	100%	PAGINA WEB
DIC	99%	95%	87%	80%	1%	5%	95%	80%	0%	100%	PAGINA WEB

2.1.25.7.4 Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

REPORTE ENCUESTA DE SATISFACCION del 01/12/2018 al 31/12/2018

AÑO	TRIMESTRE	MES	PROMEDIO OFICINAS FISICAS	PROMEDIO LINEA TELEFONICA	PROMEDIO OFICINAS VIRTUALES
2018	4	12	4.22	4.31	5

Elaboró: Maritza Paz Castaño – Analista de Servicio al Cliente.

Revisó: Alexander Campo – Coordinador Comercial